

SANWACANA

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi dengan judul "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Antar Kota Antar Provinsi Kelas Bisnis Perum DAMRI Stasiun Bandar Lampung Tahun 2011 "adalah salah satu svarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, motivasi, saran dan kritik yang telah diberikan oleh semua pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih seluruhnya kepada :

1. Bapak Drs. Bujang Rahman, M.Si., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung;
2. Bapak Drs. Mulyanto, M.M.Pd, selaku Pembantu Dekan I Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung;
3. Bapak Drs. Nengah Maharta, M.Si., selaku Pembantu Dekan II Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung;

4. Bapak Drs. Tontowi Amsia, M.Si., selaku Pembantu Dekan III Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung;
5. Bapak Drs. Iskandar Syah, M.H., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung;
6. Bapak Drs. Hi. Nurdin, M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung yang sekaligus sebagai Pembimbing Akademik penulis, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan serta kesediaan meluangkan waktu dalam membimbing penulis untuk penyelesaian skripsi ini;
7. Bapak Drs. Teddy Rusman, M.Si., selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Drs. I Komang Winatha, M.Si., yang telah bersedia menjadi pembahas penulis. Terima kasih untuk membantu penulis dalam skripsi;
9. Bapak dan Ibu Dosen FKIP Universitas Lampung khususnya Program Studi Pendidikan Ekonomi terima kasih atas bantuan dan bimbingannya;
10. Kepala PERUM DAMRI Stasiun Bandar Lampung yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian pada PERUM DAMRI Stasiun Bandar Lampung
11. Kepala Tata Usaha PERUM DAMRI Stasiun Bandar Lampung yang telah membantu penulis dalam penelitian.
12. Bapak II Patriawan, Bapak Indra Kurniawan, S.H, Bapak Jaidin Arifin serta segenap Staff dan pegawai PERUM DAMRI Stasiun Bandar Lampung yang telah memberikan banyak bantuan dan informasi kepada penulis.

13. Papa dan mama yang selalu mendukung setiap langkahku serta doa yang tak pernah henti di haturkan di setiap sujudmu, serta kakak-adikku Enda dan Feby tersayang
14. Mbah Kakung dan Alm. Mbah Putri yang selalu mendoakanku, semua om dan tanteku, juga semua adik sepupuku tersayang.
15. Untuk Muhammad Habibie Bahfein (Gendut) terima kasih untuk dukungan, motivasi, dan kesediaan untuk selalu ada pada masa sulit maupun bahagia di dalam hidup penulis.
16. Untuk sahabat seperjuanganku Angkatan 2007 Reguler dalam kebersamaan di FKIP Pendidikan Ekonomi Kakak (Ni Putu Elly K.A), Dede(Ulfa Anna Septianisa), Desi Nofitasari S.Pd, Eti Inrayuni S.Pd, Liwa Edadari S.Pd, Maria Wahyu (Owe), Retiana Indarti S.Pd , Nurhayati S.Pd , Linda Novita Sari S.Pd , Irvina Vartesia S.Pd, R.R Ernawati, Ledyana Ayu Pratiwi S.Pd, Andi Selviana S.Pd, Dian Ramahwati S.Pd, Justina, Teti Alpika Sari S.Pd, Aslammia S.Pd, Anju Perdana Putri S.Pd, Nurasih, Siti Aria, Yunitha, Rani Herlina Sari, Filiya ,Huliyatul, Fatma Rosaa, Banita S.Pd, Wiwin, Fia, Yuli Ervina, Burhan, Ferdinan Sinaga (Abang), Tomas, Bugie, Imam Ramadi S.Pd, Rais, Mas Dwi, Vincent, Kang Edi, Igum, Wahyu, Yuli Ardi, Shyaipul S.Pd, Imam Hakim dan seluruh angkatan 2007 Non Reguler yang tidak dapat disebutkan namanya **satu persatu. terimakasih atas do'a dan dukungannya:**
17. Untuk sahabatku Kakak (Ni Putu Elly Kusuma Ariani) dan Dede (Ulfa Anna Septiannisa) terimakasih atas motivasi, dukungan, dan bantuan kalian untuk hampir 4 tahun masa kebersamaan kita di Unila demi menggapai cita-cita mendapatkan gelar S.Pd semoga persahabatan kita selamanya bertahan.

18. Untuk Sahabatku 7 Grace (Ochie, Tiwie, Silvi, Rini, dan Rina) terima kasih untuk dukungan, kebersamaan dan persahabatan kita 8 tahun ini semoga sampai seterusnya walaupun kalian jauh namun tetap dekat di hati.
19. Untuk Diah di Medan terima kasih untuk motivasi dan dukungannya dari jauh, walaupun jarak membentang tetap terasa seperti duduk bersebelahan.
20. Untuk Sahabatku Sarah Ayu Putri Novaria, Elsa Wulan Sari, Meliza Ade Puspita (Icha) terima kasih untuk dukungan dan kebersamaan yang kalian berikan hingga kini yang tak pupus walau telah menahun, juga teman-teman 12 IPS 1 terima kasih untuk masa-masa kita di SMA.
21. Untuk Amoy (Devi), Nadia, Silvi dan Dedi terima kasih kebersamaannya selama ini.
22. Untuk Mellinda Rachma Sari S.H dan Teresia Eninta Bangun S.Pd terima kasih kebersamaannya selama di PMR SMA N 3 Bandar Lampung di angkatan 18, serta keluarga Besar IKA dan Triad Infantri PMR SMA N 3 Bandar Lampung.
23. Untuk Gorbi Satrio (Obie) terima kasih telah menjadi teman berbagi cerita dan pengalaman hidup.
24. Seluruh Kakak tingkat serta adik-adik tingkat 08, 09,10 yang sudah berkarya maupun yang masih berusaha berkarya semoga sukses dan om herdi yang selalu memberikan semangat kepada ecoduty 07;
25. Teman-teman PPL di SMK N 1 Bandar Lampung mbak Adel, mbak Laras, Sulis, Novi, Amri, Wawan, Bowo, Izul terima kasih atas kebersamaan serta kenangannya.

26. Untuk Bu Panca terima kasih atas nasihat dan ilmu yang diberikan, serta murid-muridku di X.AK1 serta seluruh siswa-siswi SMK N 1 Bandar Lampung yang tersayang.

27. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan di atas kertas ini namun penulis berterimakasih atas semuanya;

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima dengan tangan terbuka dan ucapan terimakasih. Namun demikian, penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Bandar Lampung, Juni 2011
Penulis

Della Ardyan Tika